

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN

TRI HODO

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211200701371@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Perusahaan yang bergerak dibidang produk dituntut untuk dapat mempertahankan reputasi yang baik dimata pelanggannya. Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas akan cenderung memberikan kepuasan yang lebih pada pelanggan yang menggunakan jasa pada perusahaan tersebut. Tanpa memperhatikan kualitas pelayanan perusahaan tidak dapat terus mempertahankan image dimata pelanggan. Pelayanan yang baik akan memudahkan perusahaan mencapai tujuan perusahaan yaitu mencapai laba yang maksimal melalui peningkatan jumlah pembeli oleh pelanggan secara terus menerus .

Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas.

Kata Kunci : Harga, Kualitas pelayanan, Kualitas produk, Kepuasan pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

EFFECT OF PRICE, PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION

TRI HODO

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211200701371@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Company engaged in the field of product required to be able to maintain a good reputation in the eyes of customers. Quality of service will tend to give more satisfaction to customers who use the services of the company. Regardless of the quality of service the company can not to maintain the image in the eyes of customer. Good service will facilitate the company achieve its goal of achieving maximum profit through an increase in the number of buyers by customers continuously.

The result showed that the influences of positive and significant correlation is the product quality of products on customer satisfaction. There is a positive and significant effect of service quality on customer satisfaction. There is a positive and significant influence of price on customer satisfaction. There is a positive an significant effect of customer satisfaction on customer loyalty.

Keyword : Price, Service quality, Product quality, Customer satisfaction and Customer loyalty.